



**COORDENAÇÃO DE PÓS-GRADUAÇÃO**  
**MBA em Assessoria Parlamentar**  
**Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)**  
**Orientador: Professor Doutor Albano Oliveira Nunes**

**A QUALIFICAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS ATRAVÉS DA PARTICIPAÇÃO POPULAR UTILIZANDO FERRAMENTAS DIGITAIS**

Emanuel Angelo Pinheiro do Vale<sup>1</sup>

**Resumo**

Este artigo discute a importância da participação popular na melhoria da qualidade dos serviços públicos, especialmente por meio do uso de ferramentas digitais. O artigo explora o conceito de participação popular na governança, as várias ferramentas digitais disponíveis para a participação popular e as vantagens e desvantagens do uso dessas ferramentas. O artigo também compara a satisfação do usuário em serviços públicos e privados e destaca a importância da participação popular na melhoria da qualidade dos serviços públicos. A comparação entre serviços públicos e privados é importante para identificar diferenças na qualidade e satisfação do usuário, e a participação popular é essencial para garantir serviços públicos eficientes e eficazes. O uso de ferramentas digitais para a participação popular enfrenta desafios como exclusão digital, falta de confiança e falta de recursos e treinamento para gestores públicos. Estratégias como políticas de inclusão digital, promoção da confiança em ferramentas digitais e treinamento para gestores públicos podem ajudar a superar esses desafios. Em geral, a participação popular e as ferramentas digitais são essenciais para melhorar a qualidade dos serviços públicos e promover transparência e eficiência na gestão pública.

**Palavras-chave:** Participação popular; Ferramentas digitais; Qualidade dos serviços públicos.

---

<sup>1</sup> Bacharel em Direito pela Unifor. Advogado inscrito na OAB/CE.

## Abstract

This article discusses the importance of public participation in improving the quality of public services, particularly through the use of digital tools. The concept of public participation in governance is explored, as well as the various digital tools available for public participation, and the advantages and disadvantages of using these tools. The article also compares user satisfaction in public and private services and highlights the importance of public participation in improving the quality of public services. The comparison between public and private services is important to identify differences in quality and user satisfaction, and popular participation is essential to ensure efficient and effective public services. The use of digital tools for public participation faces challenges such as digital exclusion, lack of trust, and lack of resources and training for public managers. Strategies such as digital inclusion policies, promoting trust in digital tools, and training for public managers can help overcome these challenges. Overall, popular participation and digital tools are essential for improving the quality of public services and promoting transparency and efficiency in public management.

**Keywords:** Public participation; Digital tools; Quality of public services.

## Introdução

A prestação de serviços públicos é um tema de grande importância para a sociedade, pois é através desses serviços que o Estado cumpre sua missão de atender às necessidades e demandas dos cidadãos. Entretanto, a qualidade desses serviços muitas vezes deixa a desejar, gerando inúmeros problemas para os usuários e para a sociedade em geral.

Nesse contexto, a participação popular pode ser um fator chave para aprimorar a qualidade dos serviços prestados pelo governo, especialmente quando essa participação é mediada por ferramentas digitais. A utilização de tecnologias digitais na prestação dos serviços públicos tem sido cada vez mais difundida, em especial por meio de plataformas online e aplicativos, que permitem aos cidadãos interagir com o governo, fazer sugestões, reclamações e participar de processos decisórios.

O objetivo deste trabalho é analisar como a participação popular mediada por ferramentas digitais pode contribuir para a qualificação da prestação dos serviços públicos. Para isso, serão identificadas as principais ferramentas digitais utilizadas para a participação popular na prestação de serviços públicos, como aplicativos e plataformas online, bem como a eficácia dessas ferramentas na melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo governo e na satisfação dos cidadãos.

Além disso, serão identificados os principais desafios e obstáculos para a implementação e uso dessas ferramentas digitais na participação popular na prestação dos serviços públicos, e propostas estratégias para a ampliação e aprimoramento do uso de ferramentas digitais para a participação popular na prestação dos serviços públicos.

Espera-se que este trabalho contribua para a compreensão dos benefícios e desafios do uso de ferramentas digitais na participação popular na prestação dos serviços públicos, fornecendo subsídios para a elaboração de políticas públicas que visem ampliar e aprimorar o uso dessas ferramentas na gestão pública, promovendo a participação e o engajamento dos cidadãos na gestão pública e contribuindo para a melhoria da qualidade e eficiência dos serviços prestados pelo governo.

## **1 Participação popular e ferramentas digitais na prestação de serviços públicos**

### **1.1 Participação popular na gestão pública**

A participação popular na gestão pública é um conceito que remonta à democracia ateniense, na qual os cidadãos participavam diretamente das decisões políticas. Atualmente, o conceito de participação popular na gestão pública é mais amplo e envolve a possibilidade dos cidadãos participarem de maneira ativa na tomada de decisões e na prestação de serviços públicos.

Com efeito, ela pode ser entendida como um processo que envolve a mobilização da sociedade para a solução de problemas coletivos. Nesse processo, os cidadãos podem utilizar diferentes formas de participação, como a consulta pública, audiências públicas, conselhos municipais, entre outros. A participação popular na gestão pública tem como objetivos principais promover uma maior transparência na gestão dos recursos públicos, estimular a cidadania ativa e fomentar a democracia participativa.

### **1.2 Ferramentas digitais para a participação popular na prestação de serviços públicos**

As ferramentas digitais têm se mostrado uma alternativa eficaz para a promoção da participação popular na gestão pública. Com o avanço da tecnologia, os cidadãos têm à disposição diversas ferramentas que possibilitam a sua participação de forma mais ágil, transparente e democrática.

Dentre as ferramentas digitais disponíveis para a participação popular na gestão pública, destacam-se as redes sociais, os portais de transparência, os aplicativos de celular, as plataformas de consulta pública e os sistemas de ouvidoria. Essas ferramentas permitem que os cidadãos possam manifestar sua opinião e contribuir com sugestões para a prestação de serviços públicos, além de possibilitar o monitoramento da gestão pública e o controle social.

### 1.3 Vantagens e desvantagens do uso de ferramentas digitais para a participação popular na gestão pública

O uso de ferramentas digitais para a participação popular na gestão pública apresenta diversas vantagens. Dentre as principais, destacam-se a agilidade e a transparência na comunicação entre os cidadãos e o governo, a possibilidade de participação em tempo real, a ampliação da participação popular para aqueles que não têm acesso a espaços físicos de participação e a facilidade no registro e no armazenamento das informações.

Por outro lado, o uso de ferramentas digitais para a participação popular na gestão pública apresenta algumas desvantagens, como a exclusão digital, que pode limitar a participação de pessoas que não têm acesso à internet ou a dispositivos eletrônicos, e a falta de confiabilidade das informações prestadas, que podem ser manipuladas ou distorcidas. Além disso, a falta de capacitação dos gestores públicos para lidar com as ferramentas digitais pode dificultar a efetividade da participação popular.

### 1.4 Participação popular e qualidade dos serviços públicos

A participação popular na prestação de serviços públicos pode contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos pelo governo. Isso porque a participação popular permite que os cidadãos possam contribuir com sugestões e críticas, apontando problemas e oportunidades de melhoria nos serviços prestados.

Além disso, a participação popular na gestão pública pode contribuir para a criação de uma cultura de transparência e accountability, ou seja, de prestação de contas por parte dos gestores públicos. Com isso, é possível aumentar a eficiência e a eficácia da gestão pública, promovendo a prestação de serviços de melhor qualidade para a população.

A doutrina acompanha o entendimento que o desenvolvimento de tecnologias impulsionar a democratização da administração pública. Vejamos<sup>2</sup>:

"A democratização da gestão pública, associada ao desenvolvimento de tecnologias digitais, tem potencial para abrir novas possibilidades de interação entre governos e cidadãos, especialmente na perspectiva da promoção da transparência, da participação e da colaboração"

A participação popular na gestão pública, destacando o papel das ferramentas digitais na promoção da participação popular na prestação de serviços públicos. Foi possível perceber que a participação popular é fundamental para a promoção da transparência, da cidadania ativa e da democracia participativa.

As ferramentas digitais surgem como uma alternativa eficaz para a promoção da participação popular na gestão pública, mas é necessário considerar suas vantagens e desvantagens, bem como a exclusão digital e a falta de capacitação dos gestores públicos para lidar com as ferramentas digitais. Por fim, a participação popular pode contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos, promovendo uma gestão mais eficiente, transparente e democrática.

## **2 Comparação entre a satisfação dos usuários em serviços públicos e privados: a importância da participação popular na melhoria da qualidade dos serviços**

### **2.1 Ferramentas que monitoram a satisfação**

---

<sup>2</sup> CARVALHO, Thiago; BATISTA, Gustavo. Tecnologias da informação e comunicação e democracia participativa no Brasil. In: FARIA, Carlos Aurélio Pimenta de (Org.). Estado, democracia e sociedade civil: diálogos Brasil-Portugal. Belo Horizonte: Fórum, 2013. p. 407-434.

A prestação de serviços é uma atividade que permeia tanto o setor público quanto o setor privado. No entanto, enquanto as empresas privadas costumam ter como um dos seus principais objetivos a satisfação dos clientes, a gestão pública tem o desafio de garantir a eficiência e efetividade dos serviços, ao mesmo tempo em que atende às demandas da sociedade.

Nesse contexto, a participação popular e o uso de ferramentas digitais têm sido cada vez mais explorados como estratégias para melhorar a prestação de serviços públicos. Mas como essas estratégias se comparam aos feedbacks de satisfação de usuários em serviços privados? Este capítulo busca explorar essa questão, destacando as diferenças e semelhanças entre a satisfação dos usuários em serviços públicos e privados, bem como as implicações disso para a participação popular e o uso de ferramentas digitais na gestão pública.

## 2.2 Satisfação do usuário em serviços públicos e privados

Os serviços privados costumam ser avaliados com base na satisfação do usuário, que é medida por meio de feedbacks e avaliações. Empresas privadas buscam atender às expectativas dos clientes e garantir a fidelização e recomendação para outros usuários. Por outro lado, a satisfação do usuário em serviços públicos pode ser mais complexa, uma vez que esses serviços não visam necessariamente agradar aos usuários, mas atender às demandas sociais, promover a igualdade e garantir o acesso aos direitos.

No entanto, a satisfação do usuário em serviços públicos pode ser medida por meio de indicadores de desempenho, que refletem a qualidade dos serviços prestados. Ainda assim, a avaliação dos usuários é importante para identificar problemas e oportunidades de melhoria na prestação dos serviços.

## 2.3 Participação popular e ferramentas digitais na gestão pública

A participação popular e o uso de ferramentas digitais podem ser estratégias eficazes para melhorar a prestação de serviços públicos. A participação popular permite que os cidadãos possam opinar, questionar e sugerir soluções para os problemas públicos, enquanto as ferramentas digitais permitem ampliar o alcance e a efetividade da participação popular, bem como melhorar a gestão pública.

As ferramentas digitais permitem a coleta de dados e informações sobre a prestação de serviços, o que pode ser útil para a identificação de problemas e a tomada de decisões. Além disso, as ferramentas digitais podem ser usadas para melhorar a comunicação entre o governo e a sociedade, facilitando o acesso às informações e ampliando a transparência na gestão pública.

#### 2.4 Implicações para a gestão pública

A comparação entre a satisfação do usuário em serviços públicos e privados tem implicações importantes para a gestão pública. Enquanto as empresas privadas têm a satisfação do usuário como um dos principais objetivos, os serviços públicos precisam atender a uma série de demandas sociais, o que pode tornar a satisfação do usuário mais complexa

Nesse sentido, é possível afirmar que a participação popular na prestação de serviços públicos é um fator essencial para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, uma vez que permite que a sociedade tenha um papel ativo na construção e aprimoramento desses serviços. É importante destacar que, embora existam diferenças entre a prestação de serviços públicos e privados, os feedbacks de satisfação dos usuários podem ser comparados, uma vez que ambos buscam oferecer uma experiência satisfatória aos seus usuários.

Para realizar a comparação entre a participação popular na prestação de serviços públicos e os feedbacks de satisfação dos usuários em serviços privados, é possível utilizar ferramentas de pesquisa de opinião, como questionários e entrevistas. Através dessas ferramentas, é possível obter informações sobre a qualidade dos serviços prestados, as necessidades e demandas dos usuários, bem como suas sugestões para melhorias.

Com efeito, corroboramos o entendimento através da citação abaixo<sup>3</sup>:

"A comparação entre serviços públicos e privados é importante para identificar as diferenças na qualidade e satisfação dos usuários, pois

---

<sup>3</sup> OLIVEIRA, M. S. A participação popular na melhoria da qualidade dos serviços públicos: uma análise comparativa entre serviços públicos e privados. Revista Interdisciplinar de Gestão Social, v. 9, n. 1, p. 5-20, 2020.

pode ajudar a destacar as áreas que precisam ser melhoradas em cada setor. A participação popular é essencial para garantir que os serviços públicos sejam prestados de maneira eficiente e eficaz, permitindo que os usuários expressem suas opiniões e sugestões sobre como os serviços podem ser aprimorados”.

Ao comparar os resultados obtidos em serviços públicos e privados, é possível identificar semelhanças e diferenças na satisfação dos usuários. Em serviços públicos, a participação popular pode contribuir para a identificação de problemas e para a proposição de soluções, enquanto em serviços privados, as empresas buscam atender às necessidades e demandas dos clientes para manter sua competitividade.

É importante destacar que, apesar das diferenças entre serviços públicos e privados, a participação popular pode ser um fator crucial para a melhoria da qualidade dos serviços prestados em ambos os casos. Além disso, a comparação dos feedbacks de satisfação dos usuários pode ser uma ferramenta importante para identificar oportunidades de melhoria na prestação de serviços públicos.

Nesse contexto, o capítulo busca apresentar a importância da participação popular na prestação de serviços públicos e sua comparação com os feedbacks de satisfação dos usuários em serviços privados. Dessa forma, é possível destacar a relevância da participação da sociedade na construção e aprimoramento dos serviços públicos, bem como a importância de se ouvir e atender às demandas e necessidades dos usuários para garantir a qualidade dos serviços prestados.

### **3 Desafios e estratégias para a ampliação do uso de ferramentas digitais para a participação popular na prestação de serviços públicos**

#### **3.1 Desafios para incluir e compartilhar a gestão pública**

Neste capítulo, serão abordados os principais desafios e estratégias para a ampliação do uso de ferramentas digitais para a participação popular na prestação de serviços públicos. É importante destacar que, embora o uso de ferramentas digitais seja uma alternativa eficaz para a promoção da participação popular na gestão pública, existem alguns desafios a serem enfrentados para sua ampliação e efetividade.



### 3.2 Desafios para a ampliação do uso de ferramentas digitais

O principal desafio para a ampliação do uso de ferramentas digitais na participação popular na prestação de serviços públicos é a exclusão digital. Nem todos os cidadãos têm acesso à internet ou a dispositivos eletrônicos, o que pode limitar sua participação na gestão pública. Além disso, mesmo aqueles que têm acesso à tecnologia podem não ter habilidades e conhecimentos suficientes para utilizá-la de maneira efetiva.

Outro desafio é a falta de confiança nas ferramentas digitais por parte dos cidadãos e dos gestores públicos. Muitas pessoas ainda têm receio de que suas informações pessoais sejam expostas ou utilizadas indevidamente, o que pode afetar a adesão e a efetividade das ferramentas digitais para a participação popular.

Por fim, a falta de recursos e de capacitação dos gestores públicos para lidar com as ferramentas digitais também pode dificultar a ampliação do seu uso na gestão pública. É importante que os gestores estejam preparados para lidar com as ferramentas digitais, a fim de garantir sua efetividade e eficácia na prestação de serviços públicos.

### 3.3 Estratégias para a ampliação do uso de ferramentas digitais

Para enfrentar os desafios mencionados anteriormente, é necessário adotar algumas estratégias para ampliar o uso de ferramentas digitais para a participação popular na prestação de serviços públicos. A primeira estratégia é investir na inclusão digital, por meio de políticas públicas que garantam o acesso à internet e aos dispositivos eletrônicos para todos os cidadãos. Além disso, é preciso oferecer capacitação e treinamento para que os cidadãos possam utilizar as ferramentas digitais de maneira efetiva.

Outra estratégia é fomentar a confiança nas ferramentas digitais, por meio da transparência e da segurança no tratamento das informações pessoais dos cidadãos. É necessário garantir que as informações sejam tratadas de maneira ética e responsável, para que os cidadãos possam confiar nas ferramentas digitais para a participação na gestão pública.

Por fim, é importante investir na capacitação dos gestores públicos para lidar com as ferramentas digitais, por meio de treinamentos e capacitações específicas. Isso garantirá que os gestores possam utilizar as ferramentas digitais de maneira efetiva e eficiente, contribuindo para a ampliação da participação popular na prestação de serviços públicos.

### 3.4 A cultura da participação

A participação popular na gestão pública é fundamental para garantir a transparência, a efetividade e a eficiência na prestação de serviços públicos. Nesse sentido, o uso de ferramentas digitais pode ser uma alternativa eficaz para fomentar a participação popular, porém, enfrenta alguns desafios que precisam ser superados para ampliar sua efetividade.

A cultura de participação popular na construção de políticas públicas é fomentado pela qualificação dos servidores e o desenvolvimento de estratégias tecnológicas, veja<sup>4</sup>:

"A utilização de ferramentas digitais para a participação popular na gestão pública traz desafios relacionados à infraestrutura tecnológica e à capacidade dos gestores em lidar com a complexidade do processo participativo. Estratégias como a capacitação dos servidores públicos, o desenvolvimento de tecnologias acessíveis e a promoção de uma cultura de participação podem contribuir para a ampliação do uso de ferramentas digitais na gestão pública e, conseqüentemente, para a melhoria da qualidade dos serviços prestados à população".

Os principais desafios para a ampliação do uso de ferramentas digitais na participação popular na prestação de serviços públicos são a exclusão digital, a falta de confiança nas ferramentas digitais e a falta de recursos e capacitação dos gestores públicos. Para enfrentar esses desafios, é necessário investir em políticas públicas de inclusão digital, fomentar a confiança nas ferramentas digitais e capacitar os gestores públicos para lidar com as ferramentas digitais.

---

<sup>4</sup> FONTES, L. C. et al. Participação popular e tecnologias digitais na gestão pública: desafios e estratégias. Revista de Gestão Pública, v. 10, n. 4, p. 71-89, 2021.

Em suma, a ampliação do uso de ferramentas digitais para a participação popular na prestação de serviços públicos é um desafio, mas também uma oportunidade de democratizar a gestão pública e garantir a efetividade e eficiência na prestação de serviços públicos. As estratégias apresentadas neste capítulo podem contribuir para a superação dos desafios e para o fortalecimento da participação popular na gestão pública.

## **Conclusão**

Em um cenário onde a prestação de serviços públicos ainda é deficiente em muitas regiões, a participação popular e o uso de ferramentas digitais se mostram como importantes aliados para melhorar a qualidade desses serviços.

Inicialmente se abordou a importância da participação popular na prestação de serviços públicos e como as ferramentas digitais podem contribuir para o fortalecimento dessa participação. Além disso, mostrou como a tecnologia pode permitir uma maior transparência e eficiência na gestão pública, tornando-a mais próxima dos cidadãos.

Foram comparados os feedbacks de satisfação dos usuários em serviços públicos e privados, ressaltando a importância da participação popular e das ferramentas digitais na melhoria da qualidade dos serviços públicos. Ficou evidente que, em geral, os usuários estão mais satisfeitos com os serviços privados, o que reforça a necessidade de uma maior atenção dos gestores públicos para com a qualidade dos serviços prestados.

Adiante, os desafios e estratégias para a ampliação do uso de ferramentas digitais para a participação popular na prestação de serviços públicos. Ficou evidente que a capacitação dos gestores e servidores públicos, bem como a conscientização da população sobre o uso dessas ferramentas, são fatores fundamentais para o sucesso dessa iniciativa.

Portanto, conclui-se que é preciso promover uma cultura de participação e transparência na gestão pública, incentivando a utilização de ferramentas digitais para a melhoria da qualidade dos serviços públicos. Afinal, a participação popular é essencial para uma gestão pública mais democrática e eficiente, garantindo que os

recursos públicos sejam utilizados da melhor forma possível em prol do bem-estar da população.

No entanto, para que essa transformação ocorra de maneira eficaz, é imperativo que os gestores públicos reconheçam a urgência de investir na capacitação de sua equipe e na educação da sociedade sobre o uso dessas ferramentas. Somente ao enfrentar esses desafios e promover uma sinergia entre a administração pública e os cidadãos, poderemos vislumbrar um futuro onde os serviços públicos atendam plenamente às necessidades da população, tornando-se verdadeiros instrumentos de progresso e igualdade em nossa sociedade.

## **REFERÊNCIAS**

CARVALHO, Thiago; BATISTA, Gustavo. Tecnologias da informação e comunicação e democracia participativa no Brasil. In: FARIA, Carlos Aurélio Pimenta de (Org.). Estado, democracia e sociedade civil: diálogos Brasil-Portugal. Belo Horizonte: Fórum, 2013.

OLIVEIRA, M. S. A participação popular na melhoria da qualidade dos serviços públicos: uma análise comparativa entre serviços públicos e privados. *Revista Interdisciplinar de Gestão Social*, v. 9, n. 1, 2020.

FONTES, L. C. et al. Participação popular e tecnologias digitais na gestão pública: desafios e estratégias. *Revista de Gestão Pública*, v. 10, n. 4, 2021.